

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu instansi baik yang melayani kepentingan publik seperti instansi pemerintah maupun organisasi swasta, menginginkan adanya pencapaian maksimal yang terkait dengan peningkatan hasil kerja demi tercapainya tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi salah satu elemen yang penting yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia. Hal ini karena sumber daya manusia yang melaksanakan dan mengatur serta menjalankan kegiatan organisasi tersebut.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan abdi negara dan abdi masyarakat adalah aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab instansi pemerintah. Inti tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah adalah melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai penerima manfaatnya. Setiap instansi pemerintah harus mampu menjalankan pelayanan publik bagi masyarakat secara prima, hal ini tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja yang maksimal.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, maka dituntut sumber daya manusia yang mumpuni dan berkualitas, sumber daya manusia saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai sektor. Di dalam suatu instansi seringkali menghasilkan kualitas kerja yang berbeda-beda setiap individu pegawai (Setiana, 2017). Individu merupakan motor penggerak jalannya instansi dan. Tercapainya tujuan Instansi, salah satunya sangat bergantung baik

buruknya kinerja pegawai. Untuk itu, Instansi dalam hal ini pimpinan wajib memperhatikan pegawai dan mengarahkan serta memotivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja organisasi sangat ditentukan oleh unsur pegawainya, karena itu dalam mengukur kinerja organisasi biasanya diukur dari tampilan kerja pegawainya. Kinerja pegawai yang baik akan berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat terlihat dari pencapaian organisasi. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup instansi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh instansi tersebut. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka (Mulyadi, 2015).

Karyawan yang bekerja di dalam sebuah organisasi sebaiknya diperlakukan sebaik-baiknya agar karyawan mempunyai kinerja yang baik dan tujuan instansi dapat tercapai. Manajer atau pemimpin instansi harus mengetahui kemampuan yang dimiliki karyawan dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan sebagai pendukung bekerja. Kinerja karyawan baik dan pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *technostress*.

Teknologi Informasi dan Komunikasi selain membawa dampak positif juga membawa banyak dampak negatif terhadap pekerjaan dan kehidupan manusia. Karyawan instansi merasa bingung dengan teknologi yang rumit, pembaruan aplikasi

berkaitan dengan komputer dalam pekerjaan rutin sehari-hari mereka. Untuk itu mereka berusaha keras untuk menyisihkan waktu mereka di waktu libur untuk mempelajari teknologi baru. Hal ini tentu saja mempengaruhi psikologis dan tingkah laku manusia yang dapat menimbulkan stress terhadap teknologi. *Technostress* adalah dampak dari stress yang dialami pengguna sebagai hasil dari aplikasi multi tugas, konektivitas yang terus menerus, informasi yang berlebihan, perubahan (*upgrading*) sistem yang berkali-kali dan akibat dari ketidakpastian, pembelajaran ulang dan dampak ketidakamanan sehubungan dengan pekerjaan yang berkelanjutan, dan masalah teknis yang berhubungan dengan penggunaan TI dalam organisasi (Tarafdar, dkk., 2010).

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Tarafdar, dkk (2011) mengenai satu model yang dibangun untuk menganalisis dampak *technostress* disebuah organisasi pengguna teknologi informasi dan komunikasi. Pada model yang dibangun tersebut menjelaskan bagaimana terjadinya *technostress*, dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja dari pengguna akhir.

Selain *technostress* Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2012). Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di instansi. Bagi beberapa individu, teknologi baru dapat menjadi sumber stres. Beberapa individu merasa terancam atau tidak nyaman dengan hadirnya teknologi baru di tempat kerja. Halhal tersebut dapat terjadi pada pekerja yang lebih tua atau pekerja yang memiliki 3 keterampilan rendah (William, 2003).



Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pegawai yang memiliki tugas menganalisis sistem kerja pegawai. Peneliti mengemukakan bahwa beberapa pegawai sudah dapat mengoperasikan komputer, tetapi pegawai dituntut untuk dapat mengoperasikan masing-masing perangkat lunak pada jenis pekerjaan tertentu. Kemudian, peneliti mengatakan bahwa terdapat penurunan produktivitas kerja pada pegawai. Penurunan tersebut ditandai dengan karyawan yang sulit berkonsentrasi atau penurunan dalam konsentrasi. Hal tersebut mengakibatkan waktu penyelesaian suatu pekerjaan semakin lama, tertunda, dan tidak sesuai dengan target yang ditentukan. Gejala tersebut merupakan salah satu indikasi bahwa karyawan mengalami stress dalam pekerjaannya (Ivan cevich, Konopaske, & Matteson, 2008). Sekitar 10 pegawai yang peneliti temui merasakan gejala tersebut.

Hal ini terjadi akibat tuntutan penggunaan perangkat lunak instansi. Instansi sebelumnya menggunakan perangkat lunak Microsoft office dan kemudian menggunakan sistem berbasis *website* untuk pengolahan data. Tetapi, pada tahun 2019 hingga sekarang, instansi menggunakan berbagai aplikasi atau perangkat lunak baru untuk setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan. Sehingga adanya perubahan yang besar terhadap penggunaan teknologi pada instansi.

Kedisiplinan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan instansi dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kedisiplinan yang baik akan meningkatkan kualitas kerja para karyawan, begitu pula sebaliknya apabila kedisiplinan kurang ditaati, akan mengakibatkan kesulitan bagi suatu instansi mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, setiap instansi perlu memahami secara mendalam mengenai kedisiplinan apa saja yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dengan kegiatan kerjanya. yang ditetapkan

pemerintah atau etika, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Disiplin dapat pula diartikan sebagai pengendalian diri agar tidak melakukan sesuatu.

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Baihaqi (2013) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa menurunnya kinerja pegawai pada BPPKAD Kabupaten Ponorogo yang disebabkan oleh kedisiplinan kerja dalam ketepatan waktu datang, pulang pegawai dan kehadiran pegawai.

Tabel 1.1 Data absensi pegawai BPPKAD Ponorogo

Bulan	Jumlah Hari	Jumlah Pegawai	Jumlah Kehadiran	Jumlah Ketidakhadiran	Persentase
Juni	25 Hari	24	592 Hari	8	1,3 %
Juli	26 Hari	24	611 Hari	13	2 %
Agustus	24 Hari	24	566 Hari	5	1,7 %

Demikian juga dengan faktor dukungan pimpinan juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Dukungan pimpinan merupakan refleksi sikap positif pimpinan dalam memberikan respon terhadap suatu objek yang dihadapi (Saifuddin, 2011). Pendapat tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Iswajidi, dkk., 2016) dan (Alfiyah, 2012) menemukan bahwa variabel dukungan atasan terbukti memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja.

Fakta dukungan organisasi yang terdapat di dalam PT. Tunas Baru Lampung Tbk (2016) yaitu bahwa instansi mendukung pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan melalui program pendidikan dan pelatihan di setiap lini. Pelatihan dalam kelas dan saat bekerja dilakukan secara berkala di seluruh kegiatan operasi instansi berupa bimbingan teknis dalam periode pertahun di BPPKAD Bandung. Di lokasi penelitian berdasarkan obvservasi peneliti menemukan

permasalahan terkait kebijakan pimpinan dalam organisasi. Fasilitas yang diberikan kepada pegawai sebagai dukungan pimpinan tidak sesuai dengan yang diharapkan pada peningkatan kinerja pegawai. Misalnya pemberian kendaraan yang diberikan instansi sebagai fasilitas kepada pegawai.

Berdasarkan pada uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan mengambil judul yaitu: **“Pengaruh *Technostress*, Disiplin kerja dan Dukungan Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Badan Pendapatan Pengelolaan dan Asset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Ponorogo”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada judul yang ditetapkan, maka rumusan masalah dalam penelitian yang diajukan adalah:

- a. Apakah *technostress* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo?
- b. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo?
- c. Apakah dukungan pimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo?
- d. Apakah *technostress*, disiplin kerja dan dukungan pimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo?



## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada judul yang ditetapkan, maka rumusan masalah dalam penelitian yang diajukan adalah:

- a. Mengetahui pengaruh *technostress* terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.
- b. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.
- c. Mengetahui pengaruh dukungan pimpinan terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.
- d. Mengetahui pengaruh *technostress*, disiplin kerja dan dukungan pimpinan secara simultan terhadap kinerja pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pustaka bagi seluruh civitas akademika khususnya dalam hal ilmu manajemen pemasaran.

Penelitian ini juga dapat menambah khazanah berfikir mahasiswa.

- b. Bagi Pemerintah BPPKAD

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Ponorogo untuk mengetahui sejauh mana *technostress*,

disiplin kerja dan dukungan pimpinan berdampak pada kinerja pegawai.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai wahana dalam rangka untuk mematerialkan konsep yang selama ini peneliti pelajari di bangku kuliah sehingga dapat mengaplikasikan di dalam dunia riil.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan bacaan dan literatur untuk menambah pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

